

# **TUGAS AKHIR**

## **PENANGANAN KEBERANGKATAN PENUMPANG DENGAN WHEELCHAIR PADA MASKAPAI JETSTAR OLEH UNIT SERVICES PT. JAS DI BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Kadek Dwi Cahya Ananda Kirana**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

## **TUGAS AKHIR**

# **“PENANGANAN KEBERANGKATAN PENUMPANG DENGAN WHEELCHAIR PADA MASKAPAI JETSTAR OLEH UNIT SERVICES PT. JAS DI BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI”**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh  
Kadek Dwi Cahya Ananda Kirana  
NIM 2015813079**

**PROGRAM STUDI D3 USAHA PERJALANAN WISATA  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**PENANGANAN KEBERANGKATAN PENUMPANG DENGAN  
WHEELCHAIR PADA MASKAPAI JETSTAR OLEH UNIT  
SERVICES PT. JAS DI BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI  
NGURAH RAI**

Oleh  
**Kadek Dwi Cahya Ananda Kirana**  
NIM 2015813079

Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan  
Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

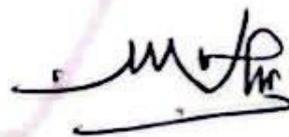
Disetujui oleh :

Pembimbing I,



**Drs. I Putu Budiarta, M.Par.**  
NIP 196312221990031001

Pembimbing II,



**Dra. Cokorda Istri Sri Widhari, MM.**  
NIP 196801171993032001

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata  
Ketua



**Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.**  
NIP 196312281990102001



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET,  
DAN TEKNOLOGI  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
JURUSAN PARIWISATA**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali - 80364  
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: [www.pnb.ac.id](http://www.pnb.ac.id)  
Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Kadek Dwi Cahya Ananda Kirana  
NIM : 2015813079  
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN KEBERANGKATAN PENUMPANG DENGAN  
WHEELCHAIR PADA MASKAPAI JETSTAR OLEH UNIT SERVICES  
PT. JAS DI BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI”**

benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya untuk digunakan sebagai mestinya.

Badung, Agustus 2023



Nama : Dwi Cahya Ananda  
Kirana

NIM : 2015813079

PS : D3 Usaha Perjalanan  
Wisata

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya, Tugas Akhir yang berjudul **“Penanganan Keberangkatan Penumpang dengan Wheelchair Pada Maskapai Jetstar oleh Unit Services PT. JAS di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai”** dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu persyaratan kelulusan Program Studi Diploma III Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali. Tanpa adanya banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sangatlah sulit untuk menyelesaikan tugas akhir ini tepat pada waktunya. Untuk itu, pada kesempatan ini disampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk mengikuti kegiatan perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dra. Ni Made Ernawati, MATM., Ph. D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Drs. Gede Ginaya, M.Si. selaku sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Drs. I Made Budiasa, M.,Par. selaku Ketua Program Studi D-III Usaha Perjalanan Wisata.

5. Muhamad Nova, M.Pd. selaku koordinator PKL Program Studi D3 Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah mengkoordinasi kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
6. Drs. I Putu Budiarta, M.Par. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan saran, arahan dan bimbingan dalam penyelesaian tugas akhir ini. Terimakasih atas waktu dan kesempatannya telah membimbing dan memberikan masukan kepada penulis.
7. Dra. Cokorda Istri Sri Widhari, MM. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan motivasi dan arahan dalam penulisan tugas akhir ini. Terimakasih atas waktu dan kesempatannya telah membimbing dan memberikan saran kepada penulis.
8. Ratna Sari Ningsih selaku *Section Head Commercial Learning Center* DPS PT Jasa Angkasa Semesta Tbk yang telah memberikan penulis kesempatan untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan dan membantu untuk memberikan informasi mengenai prosedur penanganan *wheelchair* di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai.
9. Seluruh staf PT Jasa Angkasa Semesta (JAS) yang telah membantu penulis serta memberikan pengetahuan, pengarahan dan memberikan data-data yang diperlukan dalam penulisan tugas akhir ini.
10. Dosen Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah banyak mendidik dan membekali penulis dengan ilmu pengetahuan selama mengikuti perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.

11. Orang tua penulis bernama Made Suwardana dan Ni Kompyang Maning Parmini beserta keluarga yang selalu memberikan bimbingan dan doa kepada penulis hingga tugas akhir ini selesai.
12. Rekan-rekan di kelas VI Program Studi D3 Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah membantu dan memberikan saran hingga masukan selama penyusunan tugas akhir ini.
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan motivasi dan dukungan hingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan tugas akhir ini.

Akhir kata penulis berharap semoga tugas akhir ini berguna bagi seluruh pembaca baik yang ada di lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun yang ada di luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, Mei 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

|   |            |
|---|------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                          | <b>i</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>                     | <b>ii</b>  |
| <b>HALAMAN SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....</b> | <b>iii</b> |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                          | <b>iv</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                              | <b>vii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                           | <b>x</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                        | <b>xi</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                       | <b>1</b>   |
| A. Latar Belakang .....                             | 1          |
| B. Rumusan Masalah.....                             | 3          |
| C. Tujuan dan Kegunaan Penyusunan Tugas Akhir.....  | 4          |
| 1. Tujuan Penyusunan TA.....                        | 4          |
| 2. Kegunaan Penyusunan TA.....                      | 4          |
| D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir .....           | 5          |
| 1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....          | 5          |
| 2. Metodologi dan Teknik Analisis Data .....        | 6          |
| 3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis.....  | 6          |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>                  | <b>7</b>   |
| A. Pengertian Bandara .....                         | 7          |
| B. Pengertian Penanganan .....                      | 8          |
| C. <i>Ground Handling</i> .....                     | 9          |
| 1. Pengertian <i>Ground Handling</i> .....          | 9          |
| 2. Ruang Lingkup <i>Ground Handling</i> .....       | 9          |
| D. Keberangkatan .....                              | 10         |

|   |           |
|---|-----------|
| 1. Pengertian Keberangkatan .....   | 10        |
| 2. Tahapan Keberangkatan.....   | 11        |
| E. Pengertian Penumpang.....  | 12        |
| F. Dokumen Perjalanan .....   | 18        |
| 1. Pengertian Dokumen Perjalanan .....  | 18        |
| 2. Macam-Macam Dokumen Perjalanan.....  | 19        |
| <b>BAB III GAMBARAN UMUM PT. JAS .....</b>  | <b>22</b> |
| A. Lokasi dan Sejarah PT. JAS.....  | 22        |
| 1. Lokasi PT. JAS .....   | 22        |
| 2. Sejarah PT. JAS .....  | 23        |
| B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan.....   | 25        |
| 1. Bidang Usaha PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) .....  | 25        |
| 2. Fasilitas PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) .....   | 28        |
| C. Struktur Organisasi .....  | 29        |
| 1. Struktur Organisasi .....  | 29        |
| 2. Tugas dan Tanggung Jawab Setiap Unit.....  | 30        |
| <b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>   | <b>36</b> |
| A. Prosedur Penanganan Keberangkatan Penumpang dengan <i>Wheelchair</i> pada Maskapai Jetstar oleh Unit <i>Services</i> PT. JAS di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai .....   | 36        |
| 1. Tahap Persiapan .....  | 38        |
| 2. Tahap Penanganan .....   | 42        |
| 3. Tahap Akhir .....  | 46        |
| B. Kendala-kendala yang dialami saat Penanganan Keberangkatan Penumpang dengan <i>Wheelchair</i> pada Maskapai Jetstar oleh Unit <i>Services</i> PT. JAS di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai dan cara mengatasinya..... | 48        |

|                            |           |
|----------------------------|-----------|
| <b>BAB V PENUTUP</b> ..... | <b>50</b> |
| A. Simpulan .....          | 50        |
| B. Saran .....             | 51        |

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 3. 1 Lokasi PT. JAS.....  | 22 |
| Gambar 3. 2 Logo PT. JAS .....   | 23 |
| Gambar 3. 3 JAS <i>Learning Center</i> .....   | 25 |
| Gambar 3. 4 Struktur PT. Jasa Angkasa Semsta (JAS) Tbk Cabang Denpasar....                     | 30 |
| Gambar 4. 1 <i>Flowchart</i> Penanganan Keberangkatan Penumpang dengan <i>Wheelchair</i> ..... | 37 |
| Gambar 4. 2 <i>Deployment</i> .....  | 39 |
| Gambar 4. 3 Persiapan <i>Wheelchair</i> .....  | 41 |
| Gambar 4. 4 <i>Boarding Pass</i> .....   | 43 |
| Gambar 4. 5 <i>Assist</i> penumpang ke Imigrasi.....   | 45 |
| Gambar 4. 6 <i>Departure Checklist &amp; Report Services</i> .....                             | 47 |



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Penumpang di *Gate*

Lampiran 2 : *Flight Radar*



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pariwisata adalah salah satu industri yang berkembang pesat. Beberapa negara menjadikan pariwisata sebagai fokus utama dalam meningkatkan perekonomian negara itu sendiri. Industri pariwisata memberikan kontribusi besar terhadap peningkatan perekonomian, penciptaan lapangan kerja bagi masyarakat, dan pemasukan devisa negara. Hal ini yang membuat industri pariwisata mengembangkan budaya dan destinasi wisata di daerahnya untuk menarik wisatawan dengan cara mempromosikan keindahan alam, budaya, sejarah dan atraksi lainnya yang unik untuk menarik wisatawan berkunjung ke negaranya baik domestik maupun mancanegara. Salah satunya adalah pulau Bali

Peningkatan terhadap sarana dan prasarana sangatlah penting untuk mendukung aksesibilitas pariwisata di Bali seperti akomodasi, restoran, transportasi dan fasilitas lainnya. Transportasi merupakan hal yang penting diperhatikan dalam melakukan perjalanan ke suatu daerah baik melalui darat, laut maupun udara. Semakin banyaknya pengguna transportasi maka kapasitas yang disediakan juga harus banyak disertakan dengan fasilitas pendukung untuk kepentingan perjalanan. Salah satunya adalah transportasi udara yang memudahkan wisatawan dalam melakukan perjalanan udara menuju ke daerah tujuan yang menjadikan jasa transportasi udara ini memainkan peran yang penting bagi pariwisata di suatu negara.

Bandar udara berperan yang sangat penting dalam penyelenggaraan penerbangan yang berfungsi sebagai gerbang utama yang menghubungkan suatu daerah dengan destinasi lain baik di domestik maupun internasional. Bandar udara digunakan sebagai tempat untuk menangani proses keberangkatan dan kedatangan penumpang. Bandar udara Internasional I Gusti Ngurah Rai merupakan bandar udara yang berada di pulau Bali yang memiliki 2 terminal, yaitu terminal domestik dan terminal internasional. Terminal domestik digunakan untuk penerbangan dalam negeri, sedangkan terminal internasional digunakan untuk penerbangan antar negara. Masing-masing terminal tersebut memiliki perusahaan *ground handling* untuk memberikan jasa pelayanan darat di bandar udara kepada penumpang yang menggunakan transportasi udara.

Salah satu perusahaan *ground handling* di Bandara I Gusti Ngurah Rai adalah PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS). PT. JAS yang merupakan perusahaan *ground handling* pertama di Indonesia. *Ground handling* merupakan suatu proses penanganan di darat atau memberikan pelayanan kepada penumpang beserta bagasinya, kargo, *check-in* dan lainnya. Masing-masing perusahaan *ground handling* memiliki hubungan kerja sama dengan beberapa pihak maskapai (*airline*). Salah satunya adalah Jetstar Airways. Jetstar merupakan maskapai penerbangan yang berpusat di Australia dan telah bekerjasama dengan PT. JAS dalam memberikan pelayanan terbaik kepada penumpang saat di bandara khususnya kepada penumpang yang membutuhkan bantuan *wheelchair*.

Penggunaan *wheelchair* dibutuhkan saat penanganan kepada penumpang yang membutuhkan bantuan khusus seperti penumpang yang tidak bisa berjalan

jauh, lansia, ibu hamil dan penumpang pasca kecelakaan atau penumpang berkebutuhan khusus sama sekali tidak bisa berjalan, sehingga memerlukan penanganan khusus dan bantuan *wheelchair* dari staf *services* yang membantu proses kebutuhan penumpang saat di bandara. Salah satunya adalah keberangkatan.

Keberangkatan khusus untuk *wheelchair* perlu diperhatikan saat menangani penumpang misalnya ketepatan waktu penanganan yang menjadi penentu keberhasilan penumpang dalam melakukan proses keberangkatan untuk menghindari terjadinya kendala yang menyebabkan keterlambatan pada penerbangan penumpang. Selain itu juga pelayanan terbaik yang membuat penumpang merasa nyaman, tidak panik dan segala kebutuhan yang diperlukan saat di bandara dapat terpenuhi dengan bantuan dari staf *services*.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk mengangkat judul “Penanganan Keberangkatan Penumpang dengan *Wheelchair* pada Maskapai Jetstar oleh Unit *Services* PT. JAS di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai”.

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka dapat dikemukakan rumusan masalah yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Bagaimana penanganan keberangkatan penumpang dengan *wheelchair* oleh Unit *Services* PT. JAS di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai ?
2. Apa saja kendala yang dialami dalam penanganan keberangkatan penumpang dengan *wheelchair* oleh Unit *Services* PT. JAS di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai dan cara mengatasinya ?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penyusunan Tugas Akhir**

### **1. Tujuan Penyusunan Tugas Akhir**

Adapun tujuan dari penulisan laporan tugas akhir ini, sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui penanganan keberangkatan penumpang dengan *wheelchair* pada Maskapai Jetstar.
- b. Untuk mengidentifikasi kendala yang dialami dalam penanganan keberangkatan penumpang dengan *wheelchair* pada Maskapai Jetstar dan cara mengatasinya.

### **2. Kegunaan Penyusunan Tugas Akhir**

Kegunaan penulisan ini antara lain:

- a. Bagi Mahasiswa yaitu sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali dan sebagai perbandingan untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh saat di bangku kuliah dengan apa yang diperoleh saat di lapangan sehingga teori dan praktik yang dilakukan dapat seimbang melalui pemahaman yang diketahui mahasiswa.
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali yaitu sebagai pedoman bagi seluruh mahasiswa yang akan melakukan PKL sehingga mengetahui bagaimana prosedur penanganan keberangkatan penumpang dengan *wheelchair* di PT. JAS dan menjadi referensi untuk mahasiswa yang ingin mengetahui lebih dalam tentang *ground handling* di bandara.
- c. Bagi Perusahaan yaitu diharapkan agar menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kinerja staf dan pelayanan yang diberikan kepada penumpang

untuk perusahaan di masa mendatang serta menjalin hubungan yang baik antara perusahaan dengan kampus sehingga mempermudah mahasiswa berikutnya dalam melakukan PKL di PT. JAS.

#### **D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir**

##### **1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data**

Adapun metode dan teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penulisan tugas akhir ini, antara lain:

##### **a. Metode Observasi**

Metode observasi adalah suatu metode pengumpulan data dengan cara mengamati, melihat secara langsung dan melibatkan diri dalam penanganan keberangkatan penumpang yang menggunakan *wheelchair*. Metode ini dibantu dengan teknik mencatat poin-poin penting yang dibutuhkan dalam Menyusun tugas akhir serta mengumpulkan dokumentasi berupa gambar.

##### **b. Metode Wawancara**

Metode wawancara adalah suatu metode pengumpulan data menggunakan pertanyaan-pertanyaan yang ditanyakan secara langsung dengan staf *services* PT. JAS mengenai pembahasan pada tugas akhir ini.

##### **c. Metode Studi Kepustakaan**

Metode studi kepustakaan adalah suatu metode pengumpulan data dengan membaca pedoman dan referensi dari sumber buku atau sumber-sumber tertulis yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas.

## 2. Metodologi dan Teknik Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam menyusun laporan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif, yaitu menguraikan secara sistematis dan memaparkan data-data yang diperoleh dari beberapa metode yang dilakukan sebelumnya dengan observasi dan wawancara sehingga menarik kesimpulan yang akurat sesuai dengan pembahasan yang akan dibahas pada tugas akhir ini.

## 3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

### a. Metode Informal

Metode informal adalah metode penyajian analisis data dengan kata-kata menggunakan bahasa biasa atau bahasa yang dibuat dengan kata-kata sendiri.

### b. Metode Formal

Metode formal adalah metode penyajian analisis data dengan menggunakan tanda atau lambang dalam penulisan berupa tanda baca, gambar dan bagan seperti bagan struktur organisasi.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berkaitan dengan penjelasan yang dibahas pada BAB IV mengenai Penanganan Keberangkatan Penumpang dengan *Wheelchair* pada Maskapai Jetstar oleh Unit *Services* PT. JAS di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, terdapat 3 (tiga) tahapan yang penulis dapat simpulkan yaitu tahap persiapan, tahap penanganan dan tahap akhir.

Tahap persiapan adalah tahap awal sebelum penanganan penumpang pada keberangkatan internasional yang akan menentukan seberapa jauh persiapan yang telah dilakukan oleh staf *services*. Tahap persiapan yang dilakukan oleh staf *services* dimulai dari persiapan sebelum bekerja dan *personal grooming*, pengecekan dan pencetakan *deployment*, persiapan *wheelchair* dan koordinasi bersama staf *check-in*.

Tahap penanganan adalah tahap setelah persiapan dilakukan atau tahapan sebelum penjemputan penumpang. Tahap penanganan ini dilakukan sesuai dengan standar operasional kerja yang berlaku agar tugas dan tanggung jawab yang diberikan dapat dilaksanakan dengan lancar dan mencapai keberhasilan. Tahap penanganan yang dilakukan oleh staf *services* mulai dari mengecek waktu aktual keberangkatan pesawat pada aplikasi *flight radar* kemudian penjemputan penumpang di *check-in counter* lalu mengecek dokumen perjalanan penumpang setelah mengecek kelengkapan dokumen penumpang kemudian menuju

pemeriksaan *x-ray* dengan melewati petugas untuk *scan barcode* pada *boarding pass* penumpang setelah dari pemeriksaan *x-ray* lalu menuju ke imigrasi untuk pengecekan kelengkapan dokumen perjalanan sebelum menuju ke *gate* kemudian staf *services* menghantarkan penumpang ke *gate* dan terakhir yaitu *assist* penumpang *boarding* ke pesawat.

Tahap akhir adalah tahap penyelesaian setelah penanganan dilakukan. Tahap ini diperlukan agar keseluruhan tugas dan tanggung jawab yang telah dikerjakan dapat diselesaikan dengan cara mengumpulkan semua laporan penanganan dan mengembalikan segala peralatan dan perlengkapan yang digunakan sebelumnya pada tempatnya masing-masing. Tahap akhir yang dilakukan oleh staf *services* setelah menangani penumpang yang menggunakan *wheelchair* yaitu membawa kembali *wheelchair* yang tidak digunakan ke *office* dan mencatat laporan penanganan penumpang pada *departure check-list & report services*.

Dalam penanganan keberangkatan penumpang dengan *wheelchair* ada beberapa kendala yang dialami oleh staf *services* misalnya kekurangan staf dalam penanganan penumpang *wheelchair*, kurangnya pengetahuan bahasa asing dan perubahan jadwal keberangkatan dan parkir pesawat penumpang.

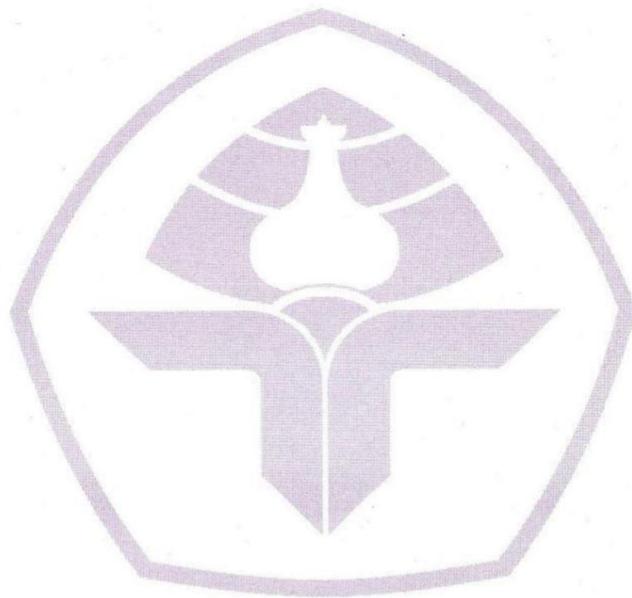
## **B. Saran**

Berikut saran yang diberikan penulis untuk staf *services* yang menangani keberangkatan penumpang dengan *wheelchair*:

1. Diharapkan kepada staf *services* untuk selalu menjalin komunikasi yang baik dan saling koordinasi satu sama lainnya agar tidak terjadinya

*miscommunication* yang mempengaruhi kinerja penanganan staf *services* kepada penerbangan termasuk penumpang.

2. Diharapkan untuk memperbanyak jumlah staf *services* agar mempermudah memberikan pelayanan kepada penumpang khususnya *wheelchair*.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Direktorat Jendral Peraturan Perundang-Undangan. 2021. *RPP tentang Dokumen Perjalanan Republik Indonesia*. Diambil dari <https://ditjenpp.kemenkumham.go.id>. Diakses pada tanggal 25 Juni 2023.
- Departement Pendidikan Nasional. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Keempat*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Erawati, N. M. 2014. *"Handout Tata Operasi Darat 1"*. Denpasar: Politeknik Negeri Bali.
- Handoyo, S., & Sudiby, D. 2011. *Aviopedia Ensiklopedia Umum Penerbangan*. Jakarta: PT. Kompas Media Nusantara.
- Hardani, I. P. 2018. *Tiket Penerbangan Domestik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Listiowati, L. 2011. *Manual Prosedur Penanganan Dokumen*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Lumataw, A. 2019. *Tata Operasi Darat (Ground Handling)*. Manado: Politeknik Negeri Manado.
- Majid, S. A., & Warpani, E. P. (2009). *Ground Handling Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Menteri Perhubungan. 2013. *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 69 Tahun 2013 tentang Tatanan Kebandarudaraan Nasional*. Diambil dari <https://ppid.dephub.go.id>. Diakses pada tanggal 25 Juni 2023.
- Surjanto, dkk. 2003. *Kamus Istilah Pariwisata*. Jakarta: Proges.
- Suwarno, W. A. 2001. *Tata Operasi Darat*. Jakarta: Grasindo.
- Triyuni, N. N. (2005). *Tata Operasi Darat 2*. Denpasar: Politeknik Negeri Bali.